

¿Por qué es tan importante el User Experience o Experiencia del Usuario?

Por Nerea Boada, 2017.

Para seducir a los millennials, no basta con vender productos... tienes que saber crear experiencias únicas. Desde el primer contacto con tu web hasta la atención al cliente, pasando por el proceso de compra, la experiencia de usuario o user experience aporta valor en cada paso del camino. Hoy voy a descubrirte sus secretos uno a uno. Hasta hace no demasiado tiempo, la única preocupación de las marcas a la hora de diseñar una web era la estética. Pero las cosas han cambiado, y ahora cada vez se valora más la facilidad de uso, incluso por encima del diseño.

¿Por qué?

Porque la complejidad de las webs ha aumentado. Si una web solo tiene unas pocas páginas, la mayoría de los usuarios sabrán cómo interactuar con ella. Pero a día hoy, cada vez es necesario incorporar más funcionalidades y contenidos. Ante esta avalancha, es fácil que el usuario se pierda, no sepa qué hacer o incluso abandone la web antes de tiempo. Por eso, es clave que la experiencia de usuario funcione correctamente.

Porque accedemos a las páginas y aplicaciones desde un montón de dispositivos diferentes. Una labor muy importante de la UX es la de armonizar la experiencia a través de diferentes dispositivos de escritorio y portátiles y asegurarse de que el sistema funcione en todos ellos. Diferentes tipos de móviles, tablets, portátiles u ordenadores con monitores gigantes... el reto no es fácil.

Porque cada vez valoramos más la accesibilidad. Y con ello no solo nos referimos a poner la web al alcance de personas con problemas visuales (por ejemplo), sino también de quienes tienen una conexión a internet lenta o un dispositivo móvil antiguo. Cuanto más accesibles sean tus contenidos, a más usuarios podrás alcanzar.

Porque los usuarios ya no se conforman con menos. Para seducir a los millennials, ya no basta con crear un producto único y de calidad, también tienes que hacer que la experiencia de usuario inolvidable. Se trata de una generación exigente y bien informada así que tendrás que estar a la altura.

3 cosas que necesitas saber para que tu estrategia UX funcione

Antes de seguir, quiero aclarar 3 mitos muy comunes sobre user experience que necesitas tener claros.

1# La experiencia de usuario no es universal

No importa que contrates al mejor experto en UX del mundo: tu sistema nunca va a funcionar en todas las situaciones y para todos los usuarios. Y es que si algo tenemos en común todos los seres humanos, ¡es que somos muy diferentes!

El diseño que funciona perfectamente para una persona puede tener un efecto opuesto en otra. Podemos intentar estimular ciertos comportamientos o reacciones con nuestro sistema, pero nunca podremos predecir exactamente cómo se relacionarán los usuarios con él.

Y por supuesto, para que el UX funcione, hay que adaptar el diseño a las características de nuestra audiencia.

2# Puedes medir el éxito de tu estrategia de UX... pero no directamente

No hay una sola métrica que pueda decirte cómo de bien está funcionando tu experiencia de usuario, pero sí que puedes usar ciertas pistas que te orientarán en la dirección correcta, como el tiempo en página o el índice de rebote. Si tras implementar un nuevo diseño estos indicadores mejoran, vas en la dirección correcta.

Y si quieres saber exactamente qué es lo que funciona y lo que no... ¡pregunta a tus usuarios! Sus respuestas son una auténtica mina de información.

3# La experiencia de usuario y la usabilidad no son lo mismo

Esta es una confusión muy común, pero en realidad la usabilidad es solo una parte de la experiencia de usuario. El concepto de UX es más complejo, ya que incluye todos los elementos que influyen en las reacciones de los usuarios frente a un sistema. Esto es, que mejorar la usabilidad mejorará la experiencia de usuario... pero solo hasta cierto punto.

Las técnicas de los expertos en user experience

¿Cómo hace realidad su "magia" un experto en experiencia de usuario? Esta disciplina combina múltiples habilidades, técnicas y herramientas encaminadas a construir mejores sistemas. Estas son algunas de las más habituales:

Evaluación del sistema actual. Un primer paso imprescindible para ver de dónde partimos, cuáles son los puntos débiles y cómo podemos mejorar.

Tests A/B. Las teorías y los modelos de UX son muy útiles, pero para saber lo que funciona en un contexto concreto, la solución está en hacer pruebas. Por eso, un

buen experto en UX usará este tipo de test para contrastar diferentes variantes del sistema.

Encuestas. La experiencia de usuario es muy subjetiva, y ni siquiera los expertos son capaces de leer mentes... Por eso, una de las mejores maneras de obtener información sobre cómo está funcionando un sistema es preguntar a quienes lo usan.

Wireframes y prototipos. Basándose en las conclusiones obtenidas con los pasos anteriores, el experto desarrollará wireframes (esquemas de los diferentes elementos) y prototipos de diferentes versiones del sistema.

Flujos de usuario. Otra herramienta muy útil a la hora de visualizar con mayor facilidad el comportamiento de las personas que visitan una web. Por ejemplo, pueden usarse para ver todos los pasos de un usuario desde que entra en la web por primera vez hasta que hace su primera compra.

Storytelling. No lo olvidemos: la user experience habla de lo que los usuarios sienten al visitar una web. Y cuando hablamos de sentimientos, las historias son muy poderosas. Un experto en UX usa el storytelling para transmitir información, atraer a los usuarios y transmitir los valores de marca.

Patrones de diseño. Los patrones aportan consistencia y elementos de comparación entre diferentes webs. Por ejemplo, escoger los elementos adecuados para una interfaz (módulos, desplegados, galerías) en función de la tarea a realizar hace que el usuario entienda intuitivamente cómo comportarse. Y al final, esto redundará en una experiencia de usuario más placentera. Por eso, un buen experto sabe combinar todos estos patrones para formar un diseño único y adecuado a las necesidades del proyecto.

Fuente:

<https://www.cyberclick.es/numerical-blog/por-que-user-experience-o-experiencia-del-usuario>